

学校编码: 10384
学号: 17820121151141

分类号__密级__
UDC__

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

**基于 SERVQUAL 修正模型
的厦门旅游客运服务质量研究**

**A Study on Tourist Transport Service Quality in Xiamen:
Based on a Modified SERVQUAL Model**

胡思巧

指导教师姓名: 林 德 荣 教授

专 业 名 称: 旅 游 管 理

论文提交日期: 年 月

论文答辩时间: 年 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席:

评 阅 人:

2015 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

旅游交通作为旅游业的重要组成部分，其作用举足轻重。旅游交通决定着旅游目的地内外部的通达性问题，是旅游目的地可持续发展的必不可少的先决条件和依附基础。学术界虽对旅游交通进行了一定的研究，但鲜有对旅游交通服务质量进行深入的剖析。因此，本文以厦门为例，对厦门城市内的公路旅游客运服务质量展开研究。

本文以城市内旅游客运服务质量为对象，在 SERVQUAL 模型的基础上，结合旅游客运的特点，并采用专家焦点访谈的方法，开发出新的旅游客运服务质量量表。以此为基础，进行本研究的问卷设计。通过问卷调查的方式，对城市内主要的旅游客运工具——出租车和旅游大巴进行实地调研。根据所得数据进行量化统计分析，得到厦门市内旅游客运服务质量的测评结果。

研究结果显示，本文中的旅游客运服务质量评价体系具有良好的适用性。游客对厦门市内旅游客运服务质量的评价总体处于中等偏上水平。在评价结果的百分制描述中，厦门市内出租车服务质量得分为 84.0 分，旅游大巴服务质量得分为 90.5 分，旅游大巴服务质量优于出租车服务质量。厦门市内旅游客运服务质量在多方面尚需提高与改进，而优先改进的重点为增强司机与乘客间的关系、解决出租车的拒载问题及旅游大巴的迟到问题等。

本文的创新之处在于在 SERVQUAL 模型的基础上，开发出适合测量城市内旅游客运服务质量的量表，深入剖析旅游客运服务质量所包含的内容。通过实证研究，对厦门市内旅游客运服务质量进行全方面的评价并提出改进方向与优先重点，这对于厦门旅游客运服务质量的提高具有现实指导意义，有利于厦门旅游业的可持续发展。

关键词：服务质量；旅游客运；厦门

ABSTRACT

Tourist traffic plays a very important role in the development of tourist industry. It determines the internal and external accessibility of a tourist destination, is the essential prerequisite and the basement of a tourist destination's sustainable development. Although some scholars have paid attention to the tourist transport, the studies of tourist transport service quality are usually not deep enough. Therefore, this paper takes Xiamen as an example, focuses on the road tourist transport service quality in Xiamen city.

Based on the SERVQUAL evaluation model and combined with the characteristics of tourist transport, a modified SERVQUAL model with five dimensions, including safety in it is developed. Questionnaire survey is used to get the service quality of the typical tourist transport tools in Xiamen: taxi and touring coach. And through the data analysis, the author gets the results of tourist transport service quality in Xiamen.

The conclusions are as follows. The measure applicability of the modified SERVQUAL model is well confirmed. Tourists who travel to Xiamen are generally satisfied with the tourist transport service quality in Xiamen. The score of taxi service quality is 84.0 of one hundred points while touring coach is 90.5. So the service quality of touring coach is better than that of taxi in Xiamen city. There are many aspects need to be improved, but the attention should primary concentrate on the relationship between the taxi and touring coach drivers and passengers, the problem of picking up tourists for taxi and arriving on time for touring coach.

The innovation of this paper is developing a suitable scale for measuring tourist transport service quality in cities based on the SERVQUAL model and analyzing the contents of tourist transport service quality deeply. The enhancing directions and priorities according on all the analyses have practical significance for improving the tourist transport service quality of Xiamen, and is conducive to the sustainable development of Xiamen tourism industry.

Key words: Service quality; Tourist transport; Xiamen.

目 录

| | |
|----------------------------|-----------|
| 1 绪论 | 1 |
| 1.1 研究背景 | 1 |
| 1.2 研究目的与意义 | 2 |
| 1.2.1 研究目的 | 2 |
| 1.2.2 研究意义 | 2 |
| 1.3 研究方法 | 3 |
| 1.4 研究内容与思路 | 3 |
| 1.4.1 研究内容 | 3 |
| 1.4.2 研究思路 | 3 |
| 2 文献综述与理论基础 | 5 |
| 2.1 概念界定 | 5 |
| 2.1.1 旅游客运 | 5 |
| 2.1.2 服务质量 | 6 |
| 2.2 文献综述 | 7 |
| 2.2.1 旅游客运的国内外研究 | 7 |
| 2.2.2 服务质量的国内外研究 | 13 |
| 2.2.3 总结 | 20 |
| 2.3 理论基础 | 21 |
| 2.3.1 SERVQUAL评价模型 | 21 |
| 2.3.2 IPA分析方法 | 24 |
| 3 研究设计 | 26 |
| 3.1 旅游客运服务质量的评价体系设计 | 26 |
| 3.1.1 SERVQUAL模型原有维度的适用性分析 | 26 |
| 3.1.2 旅游客运服务质量评价的新维度 | 27 |
| 3.1.3 旅游客运服务质量的评价体系 | 27 |
| 3.2 问卷设计及数据收集 | 28 |

| | |
|------------------------------------|-----------|
| 3.2.1 问卷设计 | 28 |
| 3.2.2 数据收集 | 29 |
| 3.3 分析路径 | 30 |
| 4 实证分析 | 32 |
| 4.1 问卷信度和效度检验 | 32 |
| 4.1.1 信度分析 | 32 |
| 4.1.2 效度分析 | 32 |
| 4.2 人口统计学特征分析 | 36 |
| 4.3 基于评价模型的服务质量分析 | 37 |
| 4.3.1 服务质量评价结果计算分析 | 37 |
| 4.3.2 服务质量感知与期望差异分析 | 47 |
| 4.3.3 厦门出租车服务质量与旅游大巴服务质量比较分析 | 52 |
| 4.4 IPA分析 | 54 |
| 4.4.1 厦门出租车服务质量改进方向 | 54 |
| 4.4.2 厦门旅游大巴服务质量改进方向 | 56 |
| 5 结论与建议 | 59 |
| 5.1 研究结论 | 59 |
| 5.2 建议 | 60 |
| 5.3 不足与展望 | 63 |
| 参考文献 | 64 |
| 附录 | 69 |
| 致谢 | 73 |

Contents

| | |
|---|-----------|
| CHAPTER 1 INTRODUCTION..... | 1 |
| 1.1 RESEARCH BACKGROUND | 1 |
| 1.2 RESEARCH OBJECTIVE AND MEANINGS | 2 |
| 1.2.1 Research objective | 2 |
| 1.2.2 Research meanings..... | 2 |
| 1.3 RESEARCH METHOD | 3 |
| 1.4 RESEARCH FRAME AND CONTENT | 3 |
| 1.4.1 Research frame..... | 3 |
| 1.4.2 Research content | 3 |
| CHAPTER 2 LITERATURE REVIEW AND THEORETICAL | |
| FOUNDATION | 5 |
| 2.1 CONCEPT DEFINITION..... | 5 |
| 2.1.1 Tourist transport | 5 |
| 2.1.2 Service quality | 6 |
| 2.2 LITERATURE REVIEW | 7 |
| 2.2.1 Research status of tourist transport | 7 |
| 2.2.2 Research status of service quality | 13 |
| 2.2.3 Conclusion | 20 |
| 2.3 THEORETICAL FOUNDATION | 21 |
| 2.3.1 SERVQUAL evaluate mode | 21 |
| 2.3.2 IPA method | 24 |
| CHAPTER 3 RESEARCH DESIGN | 26 |
| 3.1 THE DESIGN OF THE EVALUATION SYSTEM OF TOURIST TRANSPORT SERVICE | |
| QUALITY. | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.1 Evaluation of the pristine dimensions..... | 26 |
| 3.1.2 Evaluation of a new dimension..... | 27 |
| 3.1.3 The evaluation system of tourist transportservice quality | 27 |
| 3.2 QUESTIONNAIRE DESIGN AND DATA COLLECTION..... | 28 |
| 3.2.1 Questionnaire design..... | 28 |
| 3.2.2 Data collection | 29 |
| 3.3 ANALYSIS APPROACH | 30 |
| CHAPTER 4 EMPIRICAL ANALYSIS | 32 |
| 4.1 RELIABILITY AND VALIDITY ANALYSIS | 32 |
| 4.1.1 Reliability analysis..... | 32 |
| 4.1.2 Validity analysis..... | 32 |
| 4.2 DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS ANALYSIS | 36 |
| 4.3 ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY BASED ON THE EVALUATION MODEL..... | 37 |
| 4.3.1 Calculation of the service quality results | 37 |
| 4.3.2 Gap analysis between perception and expectation..... | 47 |
| 4.3.3 Service quality comparison between taxi and touring coach..... | 52 |
| 4.4 IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS | 54 |
| 4.4.1 Service quality improvement points of Xiamen taxi | 54 |
| 4.4.2 Service quality improvement points of Xiamen touring coach | 56 |
| CHAPTER 5 CONCLUSION AND SUGGESTIONS | 59 |
| 5.1 RESEARCH CONCLUSION | 59 |
| 5.2 SUGGESTIONS..... | 60 |
| 5.3 RESEARCH LIMITATIONS AND FUTURE DIRECTION | 63 |
| REFERENCES..... | 64 |
| APPENDIX..... | 69 |
| ACKNOWLEDGEMENTS | 73 |

1 绪论

1.1 研究背景

旅游交通作为旅游业的重要组成部分，其作用举足轻重。旅游交通决定着旅游目的地内外部的通达性问题，是旅游目的地可持续发展的必不可少的先决条件和依附基础。在很大程度上，旅游目的地资源吸引力的大小及资源开发规划的进程会受到旅游交通的制约。同时，旅游交通服务质量的高低将直接影响游客游览的节奏与情绪，从而极大地影响旅游者对旅游目的地的整体感知与评价。

而城市交通系统中一个重要的组成部分就是旅游交通，其形式主要为公路旅客运输。实际上，旅游交通与一般性的出行交通存在一定的区别，如在旅游交通花费的可接受范围、旅游交通的舒适程度与便捷程度等方面。相对而言，旅游者对旅游交通的服务质量更为关注和敏感。

2009年11月，国务院发布的《国务院关于加快发展旅游业的意见》将旅游业定位为“国民经济的战略性支柱产业”^①。2014年8月，国务院又印发《关于促进旅游业改革发展的若干意见》，进一步激发了旅游业发展的活力和潜力。近些年，厦门旅游业一直保持着快速发展态势。据厦门市旅游局公布的数据，2014年1~12月厦门市共接待国内外游客5337.86万人次，首次突破5000万大关，同比增长14.45%，旅游总收入722.09亿元人民币，同比增长16.29%^②。厦门旅游业持续旺盛一方面是因为从国家到地方政府大力发展旅游业的政策，以及厦门得天独厚的旅游资源，同时也得益于厦门外部交通的进一步完善。

厦门作为旅游目的地，已形成发达的海陆空立体交通网络。在厦门与台湾之间的三条便捷通道形成海峡旅游黄金走廊；2013年12月厦门与深圳之间的动车开通，给厦门带来更“凶猛”的客流；厦门北站将形成一个大型的综合客运交通枢纽，现已汇集向莆铁路、厦深铁路、福厦铁路、龙厦铁路等高速铁路，合福高铁也预计将于今年6月底开通，快速联通江西、浙江、上海、广东及福建，成为中国东南沿海的重要交通枢纽站；建设中的翔安国际枢纽机场及厦漳泉城际轨道交通网络，将为厦门带来远距离与近距离两方面的人流。

^①中华人民共和国国家旅游局，《国务院关于加快发展旅游业的意见》，

<http://www.cnta.gov.cn/html/2009-12/2009-12-3-18-48-76377.html>, 2009-12-3.

^②厦门市旅游局, <http://www.xmtravel.gov.cn/news/1421308755155.html>, 2015-01-15.

外部交通的改善,为厦门带来了大量旅游客流,也使市内的交通压力大大增加。游客对城市内旅游交通的感知会伴随其旅游的每一天,不可避免地影响其对整个城市的印象及满意度水平。而游客到达厦门后,在市内以乘坐旅游大巴车、出租车、公交车等公路旅游客运工具为主。因此,对城市公路旅游客运服务质量的研究将更具意义。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

旅游客运服务质量是旅游目的地服务质量研究中的一个重要方面,已有较多学者对旅游目的地外部交通进行相关研究,而较少对旅游目的地内部的客运服务质量进行深度研究。

本研究聚焦于厦门市内旅游客运服务质量,目的在于对其进行深入地分析,获得厦门市内旅游客运服务质量的优势与不足,从而提出针对性的改进意见,促进厦门旅游客运的发展。

1.2.2 研究意义

通过研究服务质量相关文献并结合旅游客运的特点,在 SERVQUAL 模型的理论框架下开发出衡量目的地内部旅游客运服务质量的量表,能够丰富旅游领域服务质量研究的指标体系,进一步拓展旅游客运及服务质量方面的研究,为旅游目的地内部客运发展提供一定的理论依据。

厦门市内旅游客运服务质量评价的获得,有利于发现厦门市内旅游客运服务质量的优势与不足。根据 IPA 方法提出的服务质量改进优先点与重点,能够为有关部门在旅游客运发展上提供有益参考,提升厦门整体形象,进而促进厦门旅游的可持续发展。对于旅游企业来说,能够引起客运企业及旅行社对旅游客运服务质量的重视,加强服务质量的管理,提高游客满意度,促进企业发展。

本文的创新之处在于在 SERVQUAL 模型的基础上,开发出适合测量城市内旅游客运服务质量的量表,深入剖析旅游客运服务质量所包含的内容。通过实证研究,对厦门市内旅游客运服务质量进行全方面的评价并提出改进方向与优先重点,这对于厦门旅游客运服务质量的提高具有现实指导意义,有利于厦门旅游业的可持续发展。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库